

Lees het hele jaarverslag online:



## Prettig wonen

In 2019 is er € 710.233 uitgegeven aan prettig wonen in onze wijken. Dit is meer dan in 2018. Dat was ook onze bedoeling: meer bereiken, samen met bewoners. We werkten aan de aanpak van woonoverlast, gaven speciale aandacht aan onder andere de wijk Bovenveen (Leidschendam-Voorburg), waren vaker zelf in de wijk aanwezig en stimuleerden huurders om mee te denken en te doen in hun complex of buurt.

Marianne Straks, bestuurder

## Aandacht voor onze huurders en woningzoekenden

We maakten dit jaarverslag 2019 in een unieke periode, namelijk in de tijd waarin het coronavirus het nieuws en ons dagelijks leven en werk beheerste. De situatie waarin we als corporatie konden laten zien hoe we onze klanten en onze dienstverlening écht centraal stelden. We richtten een crisisteam op. We namen het besluit om ons maatwerk voor meer betaalbare en beschikbare woningen voor deze keer uit te breiden. En er werd direct uitgesproken dat verhuuringen door moesten gaan. We pakten het praktisch aan: huurders ontvingen we aan de noodbalie in onze garage.

volgden we ons nieuwe huurbeleid dat we voor meerdere jaren opstelden. Een waardevolle bijdrage, want wij zagen dat het voor woningzoekenden steeds lastiger werd een passende huurwoning te vinden. Door een huurverlagingscommissie in te stellen kwamen we nu tot maatwerk-oplossingen voor huishoudens die met armoede te maken hadden. Ook keken we naar onze woningen en wat ze mochten kosten. Een deel ervan (goedkoop, betaalbaar I of II) hielden we onder de vrije sectorgrens van ca. 720 euro.

Ik dank iedereen voor zijn bijdrage aan de ontwikkeling van WoonInvest, ook digitaliseringsexperts en samenwerkingspartners zoals Respectus en gemeenten.

Marianne Straks, bestuurder

## Wat kan er nog beter?



We gaan nog beter opletten dat er voor elk (klein) te besteden budget **genoeg woningen** aangeboden worden.



We gaan meer mensen verleiden tot verhuizen als ze anders wonen dan passend is bij het inkomen, de leeftijd of de gezinssamenstelling (scheefwonen): wie kan **doorstromen** naar een andere woning en maakt zo een andere **woningzoekende blij**?



Wie moeite heeft met het betalen van de huur, bieden we een **helpende hand**. Bijvoorbeeld met **budgetcoaching** of via (sociale) zorg. In 2019 hebben we op die manier veel huurachterstanden samen met de huurders opgelost.



## WoonIdee

Goede ideeën zijn welkom! Huurders hebben vaak de beste ideeën als het gaat om beter of leuker wonen. Hier gaan wij actief mee aan de slag. Daarom hebben we samen met de huurdersvereniging 'Mijn WoonIdee' gelanceerd. Voor ideeën die aansluiten op onze leefbaarheidsdoelen stellen wij budget beschikbaar.

## Hoe doen wij het?

AEDES BENCHMARK	2019	2018	2017
BELEVING DIENSTVERLENING NIEUWE HUURDERS	7,2	7,2	7,6
BELEVING DIENSTVERLENING VERTREKKENDE HUURDERS	6,9	7,6	7,3
BELEVING DIENSTVERLENING BIJ REPARATIEVERZOEK DOOR DE AANNEMER	7,7	7,4	6,9
HUURDERS-ORDEEL CIJFER TOTAAL	7,4	7,4	7,2



## Hoofdpunten van 2019

### Prettig en veilig wonen en kwetsbaarheid

**Doelstelling:** merkbare aandacht voor kwetsbare mensen en plekken.

- In november is het uitgebreide woonbelevingsonderzoek gestart onder onze huurders. De resultaten verwerken we in 2020. We gaan wat extra's doen waar de huurders dat nodig vinden.
- Met de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn er focuswijken benoemd; wijken waar extra aandacht is voor prettig(er) en veiliger wonen.
- In project Zilverlinde kwamen 76 extra woningen voor senioren met desgewenst zorg op afroep.

### Beschikbaarheid

**Doelstelling:** een woningvoorraad die passend is als het gaat om aantallen, typen, kwaliteit en woonbehoeften.

- We hebben onze woningen nog eens bekeken en nagedacht wat er nodig is op basis van de laatste onderzoeken naar ontwikkelingen op

de woningmarkt. 'Hebben we dan de juiste woningen voor de juiste mensen en kloppen de aantallen met elkaar?'

- WoonInvest loopt op schema met het ontwikkelen van nieuwbouwplannen en het opknappen van woningen.
- In 2019 zijn we aan de slag gegaan met 250 verhuureenheden op het Madeliefveld in Den Haag. De oplevering volgt in 2024.
- Zilverlinde is omgebouwd tot 76 sociale woningen en het project HetHuis (2020) levert 18 woningen op voor jongvolwassenen met een of meerdere beperkingen.

### Betaalbaarheid

**Doelstelling:** passende huurprijzen voor onze woningen en huurders zonder huurschulden.

- In 2019 is het huurprijsbeleid voor het eerst toegepast op de huurronde. Door meer verschillen toe te staan hoefde de huurprijs van een groot aantal huishoudens niet omhoog.
- Ons verkoopbeleid hebben we aangepast.

## Special: Aanpak toenemende overlast in Bovenveen

In de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn vier wijken aangewezen die extra aandacht verdienen. Bovenveen is er daar één van. In Bovenveen spelen allerlei zaken tegelijk en door elkaar: gezondheidsproblemen bij inwoners, armoede, gebrek aan werk, veiligheidsproblemen, gebrek aan zorgvoorzieningen en/of een verminderd sociaal vangnet voor bewoners. Wij merken dat er meer en grotere problemen in deze wijk waren. Daarom proberen wij, als het bij onze (zorg)taak hoort, te ondersteunen. Zo kunnen huurders prettig wonen:

### Eén wijkbeheerder speciaal voor deze wijk

Vanaf 2019 stelden we een wijkbeheerder aan die zich helemaal inzet voor deze wijk. Zo pakken we overlast aan en zorgen voor meer woongeluk.



## Energie besparen en woonlasten

Veel van onze woningen en wooncomplexen waren niet zo energiezuinig. Ze kregen een energielabel C of B. We hebben zuiniger cv-ketels geplaatst en gevels geïsoleerd. Zo besparen we energie(kosten) en het is beter voor het milieu. We hebben nu een energielabel A. Een groot deel van deze verbeteringen berekenen we niet door in de huur.

## KLANTENSERVICE

**Servicebalie en kantoor**  
Charlotte van Pallandlaan 2  
2272 TR Voorburg  
070 301 11 00  
algemeen@wooninvest.nl

### Onze openingstijden

**Bezoek alleen op afspraak!**  
Maandag t/m donderdag 08.30 - 16.30u  
Vrijdag 08.30 - 12.00u

### Is er iets stuk in uw woning?

Een afspraak voor reparatie regelt u eenvoudig op onze website. Onze onderhoudsdienst neemt dan snel contact met u op! Liever persoonlijk contact? Bel dan met onze klantenservice.

### 24/7 service bij spoed

Voor het melden van spoedeisende zaken die niet kunnen wachten belt u altijd met 070 301 11 00.

### Vraag het uw wijkbeheerder!

Vragen over uw woning of uw wijk? Onze wijkbeheerders helpen u graag verder. Zij zijn het aanspreekpunt over de leefbaarheid in de wijk en over WoonInvest. Zij houden dagelijks toezicht op schoon, heel en veilig in uw wijk.

### Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?

Kijk op onze website onder 'mijn buurt' voor een actueel overzicht.

